



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGIRIMAN BARANG DI PT. POS INDONESIA
(PERSERO) DEMAK**

Oleh :

HARYO RIRIH SATOTO

NIM. 201411077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2018**

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGIRIMAN BARANG DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) DEMAK

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

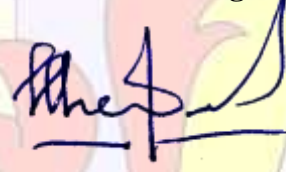
Kudus, 2018

Mengetahui
Ketua ProgDi



Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

Pembimbing I



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
NIDN. 0618066201

Mengetahui
Dekan,



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM.
NIDN. 0615076301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

-Al Insyira 5-6-

"Seseorang yang bertindak tanpa ilmu ibarat berpergian tanpa petunjuk. Dan sudah banyak yang tahu kalau orang seperti itu sekiranya akan hancur bukan selamat".

-Ali Bin Abi Thalib-

"Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik".

-HR. Thabarani-

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

1. Bapak dan ibu yang telah membesarkanku dan mendidikku tanpa lelah dan pamrih.
2. Keluargaku semuanya yang telah banyak memberikan dukungan.
3. Sahabat-sahabatku semuanya yang telah meramaikan hari-hariku.
4. Almamaterku Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas nikmat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan anugerah dan karunia-Nya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengiriman Barang Di PT. Pos Indonesia (Persero) Demak”. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dengan selesainya skripsi ini, maka saya tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus pembimbing I.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
5. Seluruh responden yaitu pelanggan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Demak.

6. Kedua orang tua saya yang tidak lelah-lelahnya mendoakan putranya hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin.



ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGIRIMAN BARANG DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) DEMAK

HARYO RIRIH SATOTO
NIM. 2014-11-077

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
2. Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Demak. Dimana diajukan lima variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap pelanggan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Demak dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Demak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara berganda terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Demak. Perusahaan perlu meningkatkan kepedulian karyawan terhadap setiap pelanggan dan lebih meningkatkan daya tanggap para pegawainya, terutama dalam hal kecermatan pelayanan kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE DELIVERY OF GOODS IN PT. POS INDONESIA (PERSERO) DEMAK

HARYO RIRIH SATOTO
NIM. 2014-11-077

Guidance Lecturer : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
2. Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
**FACULTY OF ECONOMIC AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT**

2. This study aims to analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction in delivering goods at PT. Pos Indonesia (Persero) Demak. Where five independent variables are submitted and one dependent variable, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as independent variables and customer satisfaction as dependent variables.

3. This research was carried out by survey method to the customer of goods delivery at PT. Pos Indonesia (Persero) Demak and analyzed by regression. The first stage examines the validity and reliability of questions for each variable. The second stage, regressing physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction in delivering goods at PT. Pos Indonesia (Persero) Demak.

4. The results showed that the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables were proven to have a positive and significant influence on customer satisfaction in delivering goods at PT. Pos Indonesia (Persero) Demak. The company needs to increase employee awareness of each customer and further improve the responsiveness of its employees, especially in terms of accuracy of service to customers thereby increasing customer satisfaction

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAKSI | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup | 5 |
| 1.3. Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Perilaku Konsumen dan Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2.2. Konsep Pemasaran | 12 |
| 2.3. Jasa | 13 |
| 2.4. Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2.5. Hubungan Antar Variabel | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 25 |
| 2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis | 27 |
| 2.8. Hipotesis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 30 |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 30 |
| 3.2. Variabel Penelitian | 31 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel | 32 |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data | 34 |
| 3.5. Populasi dan Sampel..... | 35 |
| 3.6. Metode Pengumpulan Data | 36 |
| 3.7. Pengolahan Data | 37 |
| 3.8. Uji Instrumen..... | 38 |
| 3.9. Metode Analisis Data | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 45 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 45 |
| 4.2. Penyajian Data | 49 |
| 4.3. Analisis Data | 57 |
| 4.4. Pembahasan | 65 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 71 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 71 |
| 5.2. Saran-saran | 72 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas..... | 39 |
| Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas..... | 41 |
| Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur..... | 49 |
| Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ... | 49 |
| Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan | 50 |
| Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Bukti Fisik | 51 |
| Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Kehandalan..... | 52 |
| Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Daya Tanggap..... | 53 |
| Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Jaminan..... | 54 |
| Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Empati | 55 |
| Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 56 |
| Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi..... | 57 |
| Tabel 4.10. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$)..... | 62 |
| Tabel 4.14. Nilai <i>Adjusted R Square</i> | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis | 28 |

